OFFICE OF THE WORKER ADVISER

ANNUAL REPORT
APRIL 1, 2010 – MARCH 31, 2011

HEAD OFFICE
1300 – 123 Edward Street
Toronto, Ontario
M5G 1E2

OFFICE OF THE WORKER ADVISER (OWA)

2010–2011 ANNUAL REPORT

TABLE OF CONTENTS

MESSAGE FROM THE DIRECTOR **1**

INTRODUCTION **2**

MANDATE AND SERVICES **2**

OWA Service Delivery 3
Central Client Services Unit (CCSU) 3
Contributing to Improving the Workplace Safety and Insurance System 3

KEY ACHIEVEMENTS **3**

Advisory Services 3
Representation Services 4

HIGHLIGHTS OF OWA CASEWORK **8**

Significant Casework in Progress 8
Noteworthy Appeals Tribunal Decisions 10
Educational Services 12

OTHER KEY ACTIVITIES IN 2010–2011 ..... **13**

Policy and Law Reform Submissions 13
System and Community Partnerships and Committee Work 14
Technology and Information Management in Support of Client Services 15

APPENDIX A – OUTCOME PERFORMANCE MEASURE **16**

APPENDIX B – INTERNAL PROGRAM PERFORMANCE ACHIEVEMENTS **17**

APPENDIX C – FINANCIAL REPORT FOR THE FISCAL YEAR 2010–2011 ..... **18**

APPENDIX D – OWA OFFICE LOCATIONS **19**

APPENDIX E – ORGANIZATION CHART **20**

MESSAGE FROM THE DIRECTOR

It is a privilege for me, as Acting Director of the Office of the Worker Adviser, to present the Annual Report for the fiscal period covering April 1, 2010 to March 31, 2011.

The OWA's main focus and contribution to the system continues to be our day-to-day work advising and representing injured workers and their survivors in workplace safety and insurance matters. Highlights of our achievements for 2010 -11 are contained in the body of this report.

In addition to these achievements, there are a few events worth noting.

First, the OWA commemorated its twenty-fifth anniversary at an all staff learning conference in November 2010. We came together from across the province to reflect on and celebrate the successes of our past, learn about current and emerging issues, and to develop practical skills to better address our future challenges.

At the same time, we said farewell to our director, Jorma Halonen, who retired just after the conference. I would like to recognize and thank Jorma for his able leadership and many years of service with the OWA.

Second, the OWA responded to the Workplace Safety and Insurance Board's (the Board) introduction of its new Work Reintegration Program and supporting interim policies. The OWA analyzed the new policies and provided training sessions for all front line OWA staff and other representatives. Front line staff were able to quickly adapt to the changes and continue to provide assistance to injured workers under the new program. The OWA also wrote extensive submissions to the Board as part of its consultation on the interim policies. The introduction of work reintegration represented a significant shift in the Board's approach to return to work. This called for an equally significant response from the OWA in terms of providing input that would best serve the interests of injured workers.

Third, and most significantly for our future, the OWA was included in the December 2010 report of the Expert Advisory Panel on Occupational Health and Safety. In Recommendation 35 of its report, the Panel recognized the OWA as an independent, third party organization that could provide information and support to workers who had suffered reprisals for raising workplace health and safety concerns.

In March 2011, Bill 160, the *Occupational Health and Safety Statute Law Amendment Act, 2011*, was introduced in the Legislature to give effect to the recommendations of the Expert Advisory Panel's report. This legislation would create a new section of the *Occupational Health and Safety Act*, giving the government authority to prescribe new functions for the OWA relating to occupational health and safety reprisals. At fiscal year end, the legislation had not yet been passed into law.

All in all, it was an interesting and eventful year for the OWA. Ultimately, our achievements and the recognition we have received for them can be attributed to the hard work, dedication, and skill of OWA staff who work diligently day-to-day to serve injured workers and their survivors. I consider it an honour to work with so many talented people doing such meaningful work. I thank them all for their efforts.

Cindy Trower
Acting Director, OWA

INTRODUCTION

The Office of the Worker Adviser ("OWA") was established in 1985 under the *Workers' Compensation Act,* as a branch of the Ministry of Labour (the "Ministry"), to be an advocacy service for injured workers. The OWA (along with the Office of the Employer Adviser) became an agency of the Ministry in 1992.

The Director of the Office of the Worker Adviser is an Order-in-Council appointment by the Minister of Labour (the "Minister"). Mr. Jorma Halonen retired in November 2010. Ms. Cindy Trower, General Counsel and Manager, Central Client Services Unit, agreed to assume the position of Acting Director pending the recruitment of a new Director. The memorandum of understanding between the OWA and the Minister of Labour provides that the Director of the OWA will report to the Minister annually.

MANDATE AND SERVICES

The OWA's mandate, established by s. 176(1) of the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997* (the "Act"), is "to educate, advise and represent workers who are not members of a trade union and their survivors."

The OWA's vision is to:

- be a leader in advice, representation, and education in workplace safety and insurance matters on behalf of the most vulnerable injured workers and their survivors;
- provide a vital public service that contributes to the effective functioning of Ontario's workplace safety and insurance system, and support a healthy workforce as a foundation for a strong, vibrant provincial economy; and,
- contribute to improving workplace safety and insurance through community and system partnerships.

Over 89% of former OWA clients surveyed in 2010–2011 indicated that they were "very satisfied" with the service they had received from the OWA. Comments received from clients over the past year included:

"Thank you for helping me resolve these issues. My financial situation is restricted and your help has been greatly appreciated. Thank you."

"I would like to thank the Office of the Worker Adviser …The Worker Adviser was very courteous, knowledgeable and professional. He kept me informed throughout the process and provided quality representation."

"A special thank you to my Worker Adviser….The past year has been an ordeal for my family and I. Without your help I would have been a lot worse. I cannot thank you enough."

"I was totally overwhelmed by my situation and my Worker Adviser was my guiding light in a very dark place. Thank you all for all your wonderful help."

"You represented me with professionalism, care and concern, and I felt truly heard".

OWA Service Delivery

OWA has fifteen full service offices located throughout the province. In the greater Toronto area OWA offices are located in: downtown Toronto, Downsview, Scarborough, and Mississauga. In Southwestern Ontario OWA offices are located in Windsor, London, St. Catharines, Waterloo, and Hamilton, with a satellite office in Sarnia. The Ottawa office serves clients in Eastern Ontario. Northern Ontario is served by OWA offices in Sudbury, Timmins, Elliot Lake, Sault Ste. Marie, and Thunder Bay.

OWA staff regularly visit the communities of Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, Markham, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Stratford, St. Thomas, and Woodstock. This allows injured workers to meet with worker advisers in person close to their home communities, instead of having to travel to the office locations.

Central Client Services Unit (CCSU)

The Central Client Services Unit provides legal services relating to:

- internal legal advice and assistance to the OWA
- advice and representation in legally complex and/or precedent setting cases for OWA clients
- system improvement initiatives
- education materials and sessions for OWA staff and other representatives
- education materials for the public

Contributing to Improving the Workplace Safety and Insurance System

In addition to serving individual clients, the OWA seeks to work with system partners and community stakeholders to help ensure that the system is responsive to the needs of injured workers and survivors.

KEY ACHIEVEMENTS

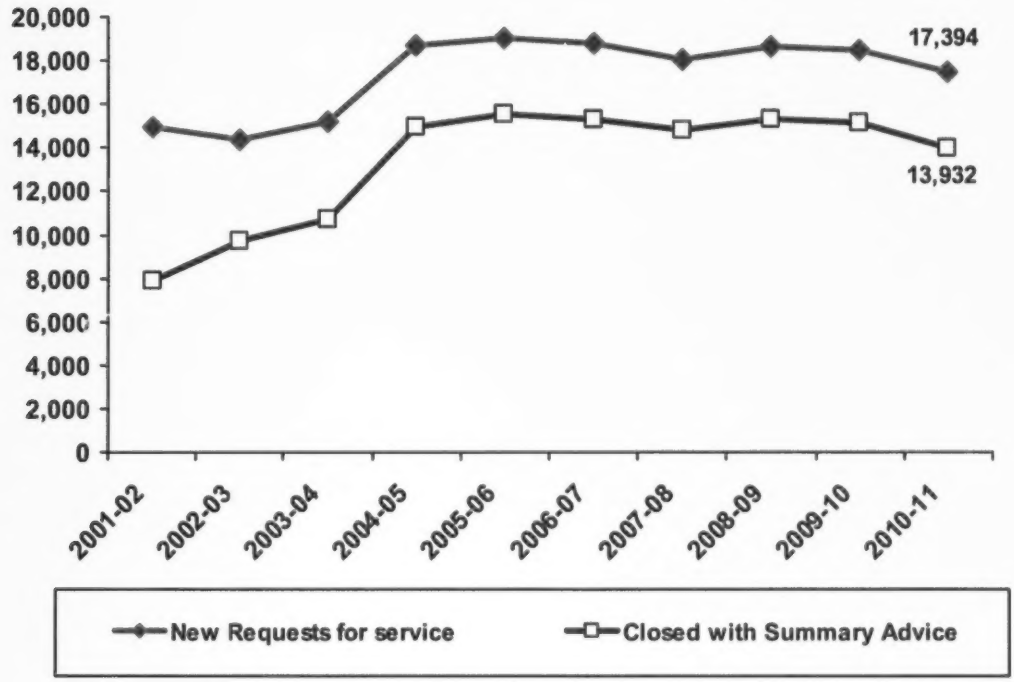
Advisory Services

While the focus of staff resources and representation services remains with the most vulnerable and for the more complex cases, all workers who contact the OWA for assistance are provided with valuable, high level information and advice, to enable them to navigate the system on their own for the duration of their workplace insurance issues. This information is provided over the telephone with supplementary resources located on the OWA website.

Approximately 80% of the injured workers who contacted OWA offices were provided

with information and advice, while 20% received representation services (See Chart 1).

Chart 1: Incoming Requests for Service and Advice in the Past Decade



The OWA's overall workload and effectiveness is illustrated by the number of different clients served. The OWA received 17,394 new requests for service, of which 13,932 encounters were closed after offering the clients summary advice. In 2010–2011, OWA assisted 14,377 different injured workers.

The OWA supplements its advisory services with publications written specifically for injured workers, their survivors, and the public. The primary publications are the OWA's self-help fact sheets, which are available in paper form (in French and English) and can also be downloaded from the OWA website at http://www.owa.gov.on.ca/. In addition to the fact sheets, the website provides several self-help kits, answers to frequently asked questions, a glossary of compensation terms, all of the forms needed for appeals, street maps to OWA offices, clinic times and locations, and a direct link to make an inquiry to the OWA by e-mail.

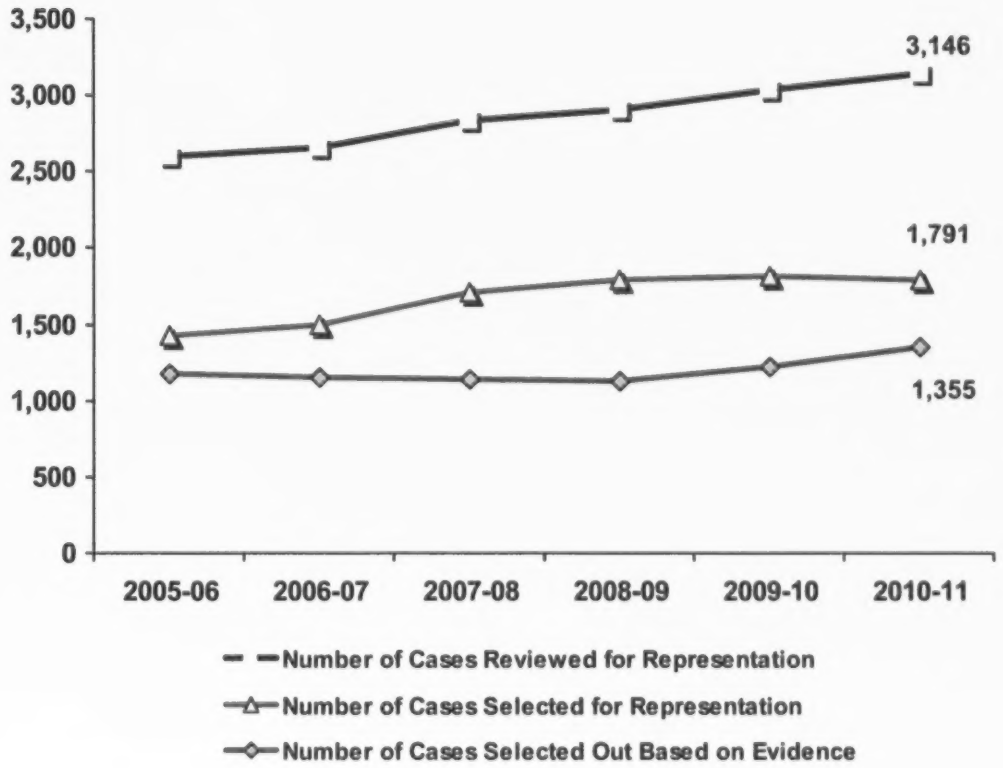
Representation Services

Case Review

In an effort to ensure that the OWA is using its resources to assist those workers who will most benefit, only those cases with a "reasonable" chance of success are offered representation services. In 2010–2011 the OWA reviewed 3,146 cases and selected 1,791

of these cases for representation based upon the evidence available. OWA provided representation services in 5,522 cases during the year.

Chart 2: Assisting Clients and Selecting Cases for Representation



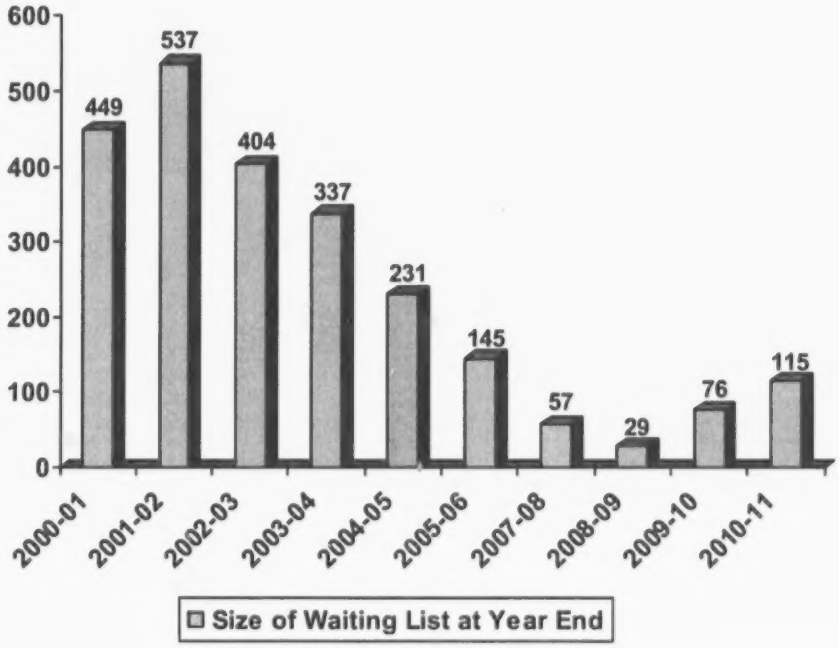
Waiting List for Appeal Level Representation Services

The OWA diligently monitors and analyses its wait list for representation cases on an on-going basis. Various strategies to manage its wait lists are employed as the need arises with the aim of providing consistent and timely service across the province. On March 31, 2009, the waiting list stood at a historic low of 29 cases. Despite a marginal increase in the number of files on the waiting list (76 cases by March 2010, with a further increase to 115 cases by March 31, 2011), 94% of all appeals were still commenced by OWA staff within 120 days of the initial case review. The average age of files on the waiting list was one month and, at the fiscal year end, there were no files on the waiting list for more than 60 days.

To maximize the effective use of resources, the OWA reviews requests for representation and selects cases based upon predetermined criteria. For instance, the OWA does not represent in cases that are valued at less than four weeks in wage loss benefits, nor in single issue cases involving non-economic loss (NEL) increases, commutations, or

employers' requests for Second Injury Enhancement Fund (SIEF) relief. In addition, the OWA does not represent workers in challenging WSIB security restriction letters.

Chart 3: Waiting List for Representation



Decisions

The OWA represents more injured workers than any other single organization in the province. By the end of March 2011, the OWA had 3,604 open representation cases.

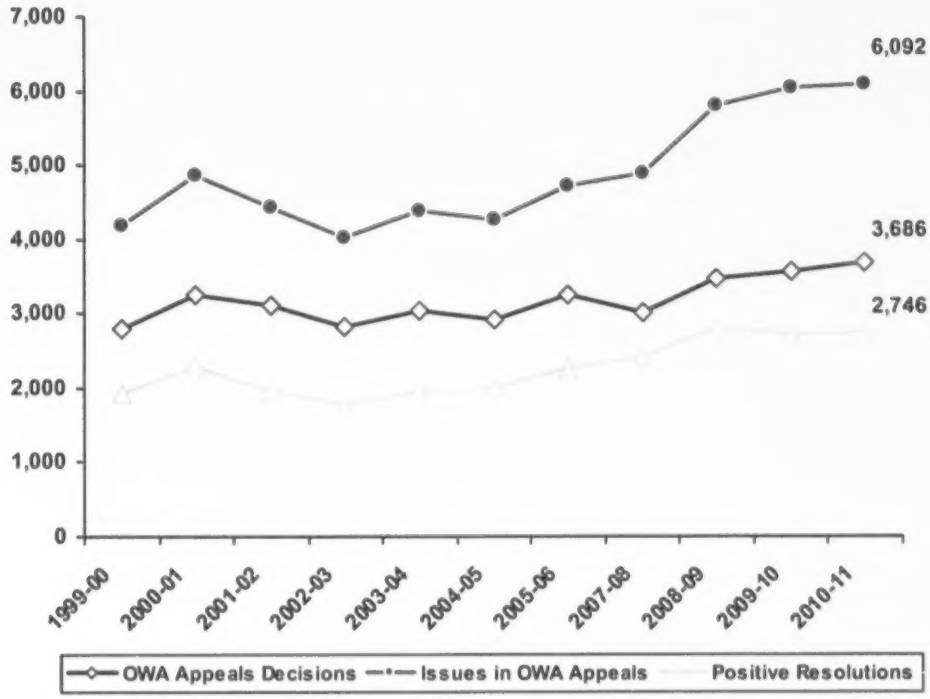
In terms of overall numbers, OWA staff in 2010–2011 obtained a total of 3,686 decisions from the adjudication and appeals levels of the Board and from the Tribunal, an increase of 4% since 2009–2010. In the same period the number of issues in these decisions increased by 1% to 6,092, reflecting the continued growth in case complexity in OWA appeals. A case file may have more than one issue being adjudicated. (See Table 1 and Chart 4).

The number of positive resolutions increased slightly from 2,711 in 2009–2010 to 2,746 in 2010–2011. A positive resolution is an issue where the OWA represented an injured worker and was awarded either full or partial entitlement.

Table 1: Decisions by Level

Decisions by Level	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11
WSIB – Operating Level	1,619	1,614	1,915	2,059	2,174
WSIB – Appeal Level	962	876	968	1,055	1,093
WSIAT	419	494	582	439	488
TOTAL DECISIONS FROM ALL LEVELS	**3,000**	**2,984**	**3,465**	**3,553**	**3,755**
TOTAL ISSUES IN DECISIONS FROM ALL LEVELS	**4,674**	**4,890**	**5,943**	**6,037**	**6,214**

Chart 4: Results from OWA Representation



Case Closures

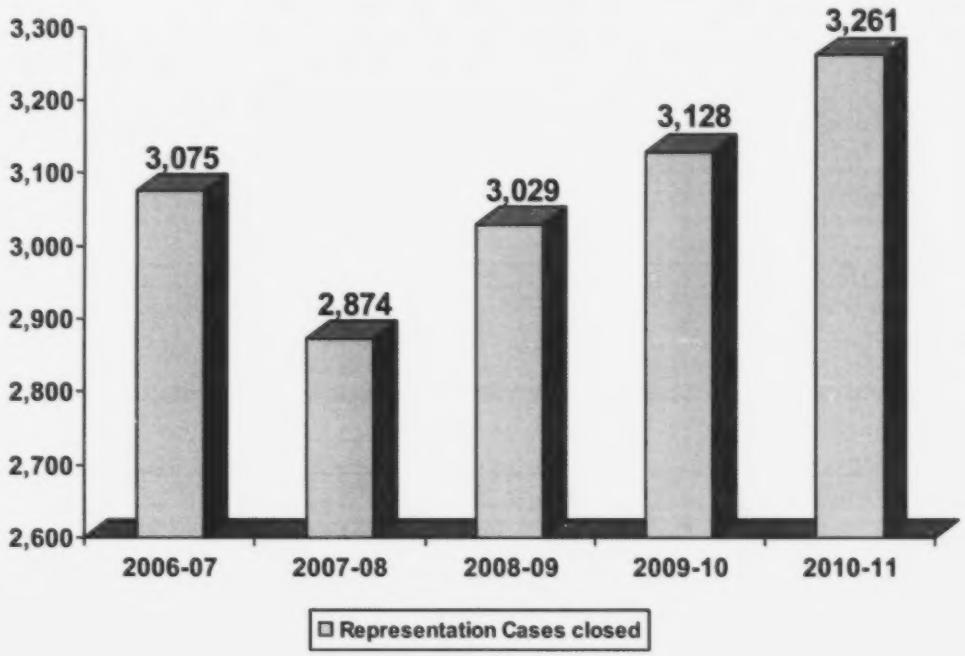
The case closure rate is a measure of the OWA's capacity to manage its workload. The faster cases are resolved, the more quickly injured workers are able to reclaim their lives.

Timely file closures allow the OWA to assist more workers, keeping both the number of clients and their length of time on the waiting list to manageable levels.

A number of variables affect the file closure rates, including the number of actual advisory staff available in any given year, the number and complexity of new incoming cases, and the proportion of files closed by case review.

In total, the OWA closed 3,261 cases in 2010–2011, an increase of 4 % from the previous year.

Chart 5: Representation Cases Closed



HIGHLIGHTS OF OWA CASEWORK

Significant Casework in Progress

Occupational Disease

The OWA continued its work at the Tribunal level on a lead case in a cluster of occupational disease cases arising from a workplace in Sarnia. The lead case will decide key issues relating to occupational exposures and causation that will be applied to the adjudication of the remaining cases. In this fiscal year there were several hearing dates at the Appeals Tribunal to obtain evidence from the experts involved in developing an exposure model for the workplace in question. Additional hearing dates are set for 2011–2012 where the OWA will present key witnesses for the workers' case. We expect this lead case will continue to take significant time and resources.

In addition to this lead case, the OWA continued to represent in a number of occupational disease clusters and individual cases in locations throughout the province. The claims arising from these clusters are at various stages of adjudication, from initial evidence gathering up to the Tribunal.

Mental Stress

In 2010–2011, the OWA continued to take on mental stress cases that may lead to challenges under the Charter of Rights and the Ontario Human Rights Code. The OWA currently represents a worker whose case is entering the Charter challenge stage of the hearing process. At the first stage of the hearing, the Tribunal found that the worker did not experience a sudden, unexpected, and traumatic event that caused his psychological disability. (See Decision No. 214/10I.) The hearing has not yet been scheduled, but the case is expected to be heard in 2011.

Age Discrimination

The OWA continued to pursue its challenge to s. 43(1)(c) of the Workplace Safety and Insurance Act, which restricts loss of earnings benefits for workers aged 63 or older to two years after the accident. The OWA is involved in two cases testing the argument that the limitation on benefits for older workers is discriminatory and violates the equality provisions of the Charter of Rights.

In one case that was already in progress at the Tribunal, the OWA became involved as co-counsel with a member of the private bar. This was after the hearing on the merits was concluded and the Panel had accepted that the worker, who was almost 64 at the date of the injury, would have continued working past age 65 but for the workplace injury. The hearing on the Charter arguments concluded early in the fiscal year and a decision is pending.

In the other case, a legal clinic is co-counselling with the OWA. The worker was seriously injured in a workplace accident at the age of 66, and subsequently had his leg amputated. Although work continued on the case in 2010–2011, the hearing on the merits had yet to be scheduled at fiscal year end.

Jurisdiction of Human Rights Tribunal Over WSIB

The OWA was granted intervener status before the Human Rights Tribunal of Ontario (HRTO) in an application against the Board. The injured worker, who was represented by the Human Rights Legal Support Centre, alleged that the Board discriminated against him by failing to accommodate his learning disability during the labour market re-entry process. Some HRTO decisions have found that it does not have jurisdiction to hear applications against the Board because its decisions are not covered by the Human Rights Code. The Board had argued that the HRTO should follow those decisions.

At the hearing, the OWA argued that injured workers need the full protection of the Code and that the HRTO should follow the line of decisions that find that the HRTO can apply the Code to applications against the Board. A decision had not yet been released by the end of the fiscal year.

Noteworthy Appeals Tribunal Decisions

The OWA obtained many significant decisions during the 2010–2011 fiscal year, including many that were identified as noteworthy by the Tribunal. A selection of these decisions is provided below. Other Tribunal decisions of interest may be found on the OWA website.

Decision No. 2574/07 Coverage (September 15, 2010) (CCSU/London office)

In this Decision, the OWA successfully defended an employer appeal that argued that all non-profit businesses are excluded from coverage by virtue of s. 5 of O. Reg. 175/98. The Tribunal held that the term "business activity" has evolved over the life of the workers' compensation legislation, and is now defined in the Regulation and Board policy to include non-profit business activities.

Decision No. 2320/09 (April 1, 2010) (Downsview office)

The Tribunal held that treatment for substance abuse should be part of a worker's labour market re-entry (LMR) plan if he or she would otherwise be entitled to the plan and the substance abuse is a barrier to completing it. A need for substance abuse treatment cannot, however, form the basis for entitlement to a plan.

Decision No. 1529/04 (June 30, 2010) (CCSU/Hamilton office)

The OWA represented the worker in a challenge to the Board's use of the AMA Guides' combined values chart under the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the Human Rights Code. The Tribunal found that there was no infringement of the Charter or the Code.

Decision No. 747/10 (July 8, 2010) (Ottawa office)

The worker was injured in his part-time job as a volunteer firefighter. The Tribunal found that the worker's earnings should be based on the earnings selected by his Schedule 2 employer.

Decision No. 772/09 (August 24, 2010) (London office)

The worker sought entitlement for ocular histoplasmosis related to occupational exposure to pigeon droppings. Although there was some risk of developing the disease as part of the general population, the Tribunal found that the worker's employment increased the risk and entitlement was granted.

Decision No. 625/08 (September 1, 2010) (Ottawa office)

The worker was granted entitlement for chronic obstructive pulmonary disease arising from dust and chemical exposure at a tire factory. The fact that the worker was especially susceptible did not disentitle her and the thin skull doctrine applied.

Decision No. 1719/10 (September 29, 2010) (Scarborough office)

The worker was found to be a worker and not an independent operator. Although the parties had intended to create a paper trail consistent with an independent operator, there was no evidence that they intended for such a relationship to exist in practice. The actual relationship between the parties was that of full-time employment.

Decision No. 1936/10 (October 29, 2010) (St. Catharines office)

The worker was injured in his employment as an equipment operator but also worked part-time as a volunteer firefighter. The Tribunal found that the worker's earnings from firefighting should be included in his average earnings and that he was entitled to loss of earnings benefits for lost income from that job.

Decision No. 1570/10 (December 15, 2010) (Hamilton office)

The Tribunal found that the Board could not include earnings from a part-time, non-permanent job as a chauffeur in the earnings basis for a worker's final future economic loss award. The part-time job was unrelated to the worker's suitable employment or business (SEB) position as a security guard.

Decision No. 3/11 (January 11, 2011) (Downsview office)

The Tribunal agreed with existing case law that the central question when a worker is terminated is whether the compensable injury played a role in the termination. Although the worker was terminated for a number of reasons, they included his ongoing injury. The worker was therefore entitled to loss of earnings benefits.

Decision No. 1920/10 (February 2, 2011) (Downsview office)

The Tribunal found that the suitable employment or business (SEB) identified by the Board was not appropriate. Despite this, the worker was still obligated to participate in the labour market re-entry (LMR) program offered by the Board. A worker is not always obligated to co-operate in LMR aimed at achieving an inappropriate SEB, but the worker was obligated to do so in the circumstances because the LMR program would have assisted in achieving other SEBs that were appropriate.

Decision No. 1644/09 (February 14, 2011) (Toronto office)

The Tribunal found that a worker's permanent impairment did not need to be identifiable by objective evidence and that pain could be evidence of functional abnormality. The worker's inability to perform certain movements without groin pain was a functional abnormality for which the worker was entitled to a non economic loss award for permanent impairment.

Decision No. 2324/10 (February 16, 2011) (London office)

The worker had been injured as a student but had planned to become a chef. The Tribunal found that it was not appropriate for the Board to use the low end of the wage range for chefs when determining her earning basis as they did not fairly represent the wages of a

full-time regular worker with some education and experience. It was also not appropriate to use the top wage for chefs as it could not be shown that the worker was on a clear career path to become a first class chef. The worker's earnings basis was set at the average wage for chefs.

Decision No. 2531/08 (February 28, 2011) (Hamilton office)

The worker was diagnosed with non-Hodgkin's lymphoma at age 42. The Tribunal granted entitlement on the basis that his occupational exposure, particularly his 19 years as a volunteer firefighter but also his 20 years as a lumber worker, made a significant contribution to the disease.

Decision No. 2470/10 (March 3, 2011) (Scarborough office)

The Tribunal considered whether the worker's back injury was compensable. In deciding the issue, the Tribunal found that the employer was an interested witness because of a strong personal interest in the outcome, despite its relatively minor financial impact.

Decision No. 302/11 (March 9, 2011) (Hamilton office)

The worker was terminated and had received two weeks pay in lieu of notice as required by the Employment Standards Act. The Tribunal found that the pay in lieu should not be deducted from the worker's loss of earnings benefits.

Decision No. 1659/09 (March 11, 2011) (Sarnia office)

The worker was posthumously granted entitlement for bladder cancer arising from exposures in a manufacturing paint shop. Entitlement was allowed on the basis of scientific evidence regarding the connection between bladder cancer and occupational exposure as a painter.

Educational Services

Injured Workers and the General Public

The OWA provides educational services to injured workers and the general public through information sessions held in communities across the province. During 2010–2011, the OWA held 60 educational sessions, including information sessions and self-help clinics, for injured workers in communities across the province.

The OWA also provides general information through the OWA website. The website contains a comprehensive collection of fact sheets, kits, and frequently asked questions on workplace insurance topics.

Community and System Partners

The OWA also provides more advanced educational services to representatives who work in the field of workplace insurance. During the fiscal year 2010–2011, these services included the following sessions:

- In April 2010, Central Client Services Unit (CCSU) staff delivered a workshop on competitively unemployable workers to community legal aid clinics in Southwestern Ontario.
- In May 2010, CCSU staff presented an update on significant new Tribunal decisions at the Ontario Bar Association's annual conference on current issues in workplace safety and insurance laws.
- In July 2010, CCSU staff delivered a workshop on the competitively unemployable workers to law students from Advocates for Injured Workers, a student legal aid clinic.
- In October 2010, CCSU staff presented on precedent setting Tribunal decisions as part of a panel discussion at a conference on workplace safety and insurance held by Lancaster House and the University of Toronto Centre for Industrial Relations and Human Resources.
- In January 2011, CCSU staff presented on the Board's new work reintegration policies at a community forum held by the Research Action Alliance on the Consequences of Work Injury.

OWA Staff

As part of its commitment to continuing professional development, the OWA also delivers educational services to staff. During 2010–2011, educational services provided to staff included the following:

- In November 2010, the OWA planned and delivered a two-day conference for all OWA staff covering current issues and practical skills in workplace insurance law. Topics covered included important and emerging issues, human rights in workplace insurance, reconsiderations, income replacement programs, and understanding employer issues.
- In late 2010 and early 2011, CCSU prepared and delivered training on the Board's new work reintegration policies and program to OWA front line staff across the province.

OTHER KEY ACTIVITIES IN 2010–2011

Policy and Law Reform Submissions

The OWA participated in the following policy and law reform consultations during 2010–2011.

WSIB Work Reintegration Policy Consultation

In late 2010 and early 2011, the OWA participated in consultation meetings with the Board and provided extensive written submissions as part of the Board's consultation on its new work reintegration policies and program.

Value for Money Audit of WSIB Claims Administration and Adjudication

In January and February 2011, OWA staff attended a series of consultation meetings with injured worker and labour representatives held by the consulting firm KPMG as part of the firm's value for money audit of claims administration and adjudication at the Board.

System and Community Partnerships and Committee Work

WSIB Best Practices Steering Committee

The OWA Director sits on this committee, which is comprised of a small number of key worker-side representatives and senior Board staff who determine which issues should be referred to the Best Practices Working Group. This committee reviews and comments on documents produced by the working group. It also discusses broader systemic workplace safety and insurance issues impacting workers and survivors with the objective of collaborative system improvements.

WSIB System Partnership Working Group

The OWA continued to bring service delivery and systemic issues identified by the OWA staff to the Board management for discussion and possible resolution. Meetings occur as required, and at least once per year.

Fatalities and Immediate Response (FAIR) Partnership

The OWA, the Board, Ministry of Labour Operations Division, and a peer support organization called Threads of Life continued a partnership to improve services and support to families of workers killed on the job. Meeting twice per year, the goal of the FAIR Partnership is to provide timely, seamless, and comprehensive assistance to the survivors following a traumatic workplace fatality. With ongoing communication, the partners continue to identify and address gaps in service, and increase opportunities for awareness among survivors of the services available to them.

Occupational Health Clinics for Ontario Workers (OHCOW)

OWA staff participated in a number of OHCOW initiatives designed to streamline access to their services and to ensure that OHCOW is meeting the needs of injured workers and their representatives.

Occupational Disease Advisory Group (ODAG)

The Occupational Disease Advisory Group (ODAG) is an internal OWA committee with a mandate to identify barriers to and recommend solutions for effective and timely representation in occupational disease claims. To ensure that staff have the training and resources necessary to handle the growing numbers of complex occupational disease claims, the ODAG made a number of recommendations during the 2010–2011 fiscal year, including the development of training in the area of complex medical and legal research, the implementation of an internal mentoring program, and measures for collecting and sharing resources in an electronic database.

Technology and Information Management in Support of Client Services

Case Management System (CMS)

The OWA's electronic case management system is our primary tool for recording and reporting on client-related activity and achievements. Ongoing refinements enhance staff's ability to respond to the needs of clients and the OWA's ability to track and report on our activity more effectively. In order to address ongoing health and safety concerns, the interface between voice recognition software and the CMS was significantly improved. In addition, further keyboard options and shortcuts were developed to minimize the need to use a mouse.

OWA Website: http://www.owa.gov.on.ca

The OWA website continues to be an important source of information and point of contact between the agency, its clients, and community partners. The site contains 40 fact sheets—with an introductory sheet in 21 languages—providing key information on all aspects of the workplace safety and insurance system. The website also holds workers' information kits, complimenting our advisory services and giving clients a step-by-step tool to manage their cases. News releases continue to keep visitors abreast of recent changes in the legislation, developments at the Board and the Tribunal, and significant events organized by the broader advocacy community.

Knowledge Management

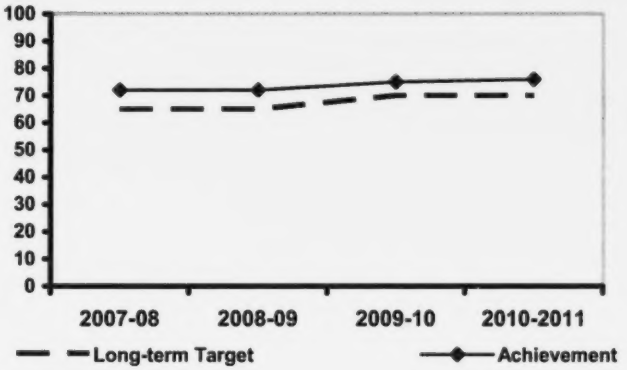
The OWA continued to use its SharePoint intranet site, providing staff with updates on important issues, links to research and information, and a forum for case consultations and staff discussions. SharePoint has become an important communication tool, allowing the organization to conduct frequent surveys with staff and establish sites where groups such as the Occupational Disease Advisory Group (ODAG) can collaborate on initiatives.

The OWA continues to use web conferencing software (WebEx), allowing staff province wide to conduct virtual meetings and attend training from the convenience of their offices. Along with the ability to make face-to-face contact by video, WebEx allows staff to present and collaborate on documents, as well as to demonstrate the use of software and online information resources. The software reduces travel costs and its ease of use has encouraged increased training and sharing of knowledge amongst staff.

APPENDIX A – OUTCOME PERFORMANCE MEASURE

Performance Measure #1: Early and Alternative Dispute Resolution

Percentage of Decisions Obtained by EDR or ADR



Agency Contribution

Whenever appropriate, the OWA seeks to provide support for early and safe return to work and for early resolution of disputes without recourse to formal hearings, both by diverting cases from the appeals system and by pursuing opportunities for alternative dispute resolution at the appeals level.

What does the graph show?

This graph shows the proportion of decision results for OWA appeals that were achieved without formal hearings. The long-term commitment reflects an anticipated increase in case complexity which, in turn, is expected to impact the OWA's ability to resolve disputes without resorting to formal hearings.

2010–2011 Year End Performance Achievements

76% of all decisions were obtained by EDR or ADR. Although the OWA has been anticipating that this percentage will decrease as the service delivery continues to shift toward more complex representation, the appeal bodies are increasingly trying to conduct appeals without resorting to hearings. Therefore as of year-end 2010–2011 the long-term target continued to be 70%.

APPENDIX B – INTERNAL PROGRAM PERFORMANCE ACHIEVEMENTS

Measure	Standard/Long Term Target	2009–2010 Achievement	2010–2011 Commitments	2010–2011 Year End Achievements (as of March 31, 2011)	2011–2012 Commitments
Early and Alternative Dispute Resolution	65% of all decisions to be obtained by early (EDR) or alternative dispute resolution (ADR)	72% of all OWA decisions were obtained by early or alternative dispute resolution.	The OWA expected to achieve at least 70% of all issues to be resolved by EDR or ADR. Long-term Target: A realistic long-term target for EDR/ADR was actually 65% given increased complexity of appeals.	The OWA exceeded commitment by resolving 76% of all issues by EDR or ADR.	The OWA expects to achieve at least 70% of all issues to be resolved by EDR or ADR. Although OWA service delivery continues to shift toward more complex representation, the long term target has now been adjusted to 70%.
Effectiveness of advisory & representation services	A new long term target of 200 issues per FTE was adopted in 2008/09.	212 issues per FTE staff were achieved through advice and representation.	200 issues per FTE staff	206 issues per FTE staff were achieved through advice and representation.	The 2011–2012 target continues to be 200 as OWA work shifts increasingly from advice to representation and representation cases take much longer to resolve than advisory cases.
Timeliness of Appeals Representation Service	100% of all cases involving appeals representation service to commence within 120 days of commitment.	Work commenced on 93% of appeal cases within 120 days of commitment to represent.	To achieve a target of commencing 100% of representation cases within 120 days.	The OWA moved toward its long term target by opening 94% of all cases involving appeals representation service within 120 days.	The OWA's commitment is to maintain or improve 2009–2010 timeliness, given increased caseload numbers and complexity of issues.

APPENDIX C – FINANCIAL REPORT FOR THE FISCAL YEAR 2010–2011

All Figures in $000.0 thousand

Account	Final Budget*	Total Actual Expenditures**	Variance	Explanation
Salary & Wages	**7,314.2**	**7,334.6**	**(20.4)**	Savings from unfilled vacant position for the remainder of the year offset by one time costs related to severance and vacation credit payments to retired employees.
Benefits	**1,522.7**	**1,897.5**	**(374.8)**	Pressures included severance payments, pension contributions for LTIP staff and maternity leaves.
ODOE				
Transportation & Communications	392.4	309.1	83.3	Savings generated from lower travel expenditures.
Services (incl. Office Leases)	1,722.3	1,337.3	385.0	Lower IT costs, constraints on non-discretionary expenditures
Supplies & Equipment	132.3	94.2	38.1	Constraints on non-discretionary expenditures such as supplies, equipments and publications
ODOE TOTAL	**2,247.0**	**1,740.6**	**506.4**	Overall reduction in all areas of ODOE expenditures.
OWA TOTAL	**11,083.9**	**10,972.6**	**111.3**	
Recoveries	**(11,082.9)**	**(10,972.5)**	**(110.4)**	
TOTAL	**1.0**	**0.1**	**0.9**	

* Final Budget = Printed Estimates+/- Treasury Board Order (TBO), re-alignment of funds by standard account.
** Total Actual Expenditures including office lease costs

APPENDIX D – OWA OFFICE LOCATIONS

TORONTO EASTERN REGION

HEAD OFFICE & TORONTO OFFICE
Office of the Worker Adviser
123 Edward Street
Suite 1300
Toronto, ON M5G 1E2

SCARBOROUGH OFFICE
Office of the Worker Adviser
305 Milner Avenue
Suite 918
Scarborough, ON M1B 3V4

MISSISSAUGA OFFICE
Office of the Worker Adviser
10 Kingsbridge Garden Circle
Suite #512
Mississauga, ON L5R 3K6

OTTAWA OFFICE
Office of the Worker Adviser
347 Preston Street, 3rd Floor
Ottawa, ON K1S 3H8

SOUTHWEST REGION

LONDON OFFICE
Office of the Worker Adviser
495 Richmond Street
Suite 810
London, ON N6A 5A9

HAMILTON OFFICE
Office of the Worker Adviser
119 King Street West
13th Floor
Hamilton, ON L8P 4Y7

WINDSOR OFFICE
Office of the Worker Adviser
880 Ouellette Avenue
Suite #601
Windsor, ON N9A 1C7

ST. CATHARINES OFFICE
Office of the Worker Adviser
301 St. Paul St.. 9th Floor
St. Catharines, ON L2R 7R4

NORTHWEST REGION

SAULT STE. MARIE OFFICE
Office of the Worker Adviser
70 Foster Drive
Suite 480
Sault Ste. Marie, ON P6A 6V4

THUNDER BAY OFFICE
Office of the Worker Adviser
435 South James Street
Suite 335, 3rd Floor
Thunder Bay, ON P7E 6S7

TIMMINS OFFICE
Office of the Worker Adviser
60 Wilson Avenue
Suite 303, 3rd Floor
Timmins, ON P4N 2S7

ELLIOT LAKE OFFICE
Office of the Worker Adviser
50 Hillside Drive North
Elliot Lake, ON P5A 1X4

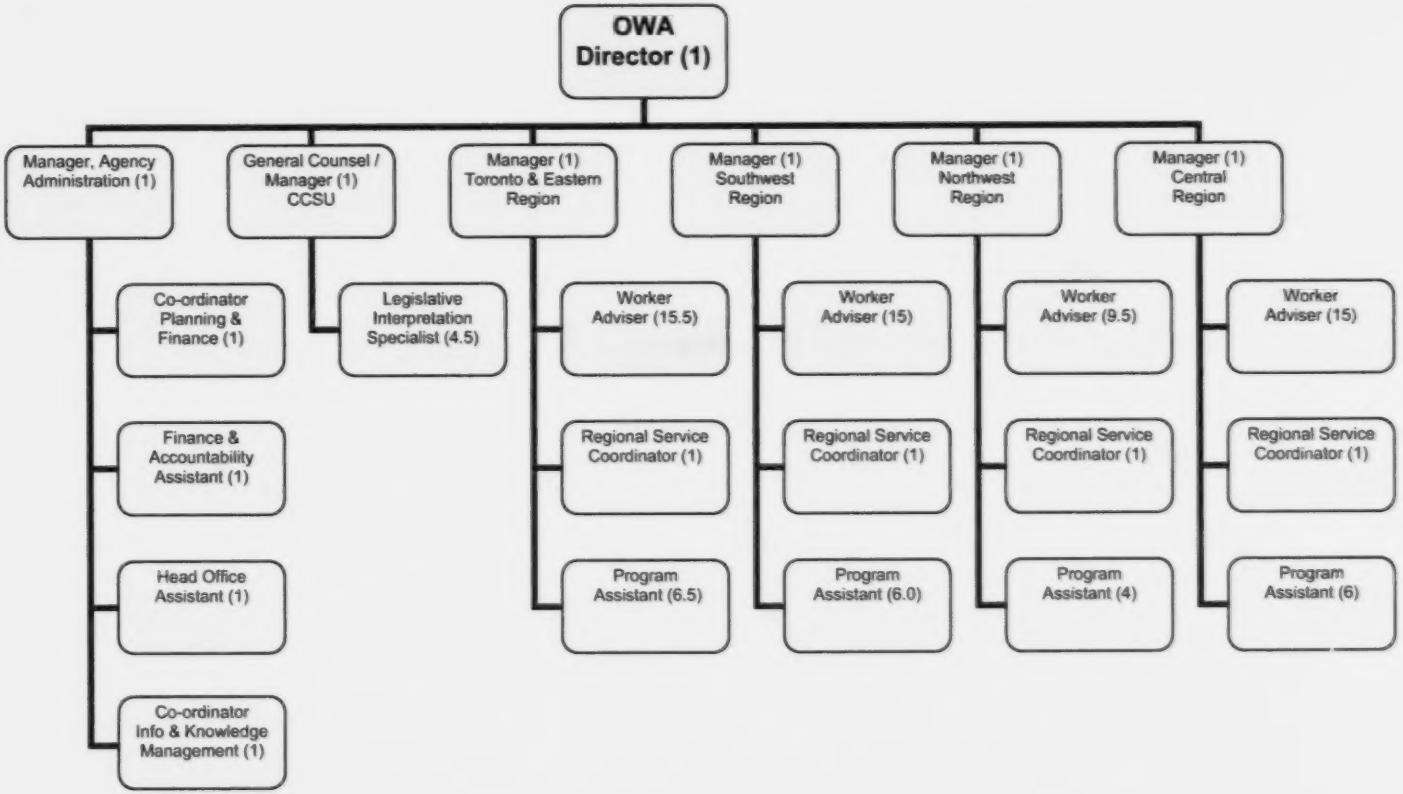
CENTRAL REGION

SUDBURY OFFICE
Office of the Worker Adviser
159 Cedar Street
Suite 304
Sudbury, ON P3E 6A5

DOWNSVIEW OFFICE
Office of the Worker Adviser
1201 Wilson Avenue
Building C, Suite 125
Downsview, ON M3M 1J8

WATERLOO OFFICE
Office of the Worker Adviser
155 Frobisher Drive
Unit G (213)
Waterloo, ON N2V 2E1

APPENDIX E – ORGANIZATION CHART


OWA Director (1)
Manager, Agency Administration (1)
General Counsel / Manager (1) CCSU
Manager (1) Toronto & Eastern Region
Manager (1) Southwest Region
Manager (1) Northwest Region
Manager (1) Central Region
Co-ordinator Planning & Finance (1)
Finance & Accountability Assistant (1)
Head Office Assistant (1)
Co-ordinator Info & Knowledge Management (1)
Legislative Interpretation Specialist (4.5)
Worker Adviser (15.5)
Regional Service Coordinator (1)
Program Assistant (6.5)
Worker Adviser (15)
Regional Service Coordinator (1)
Program Assistant (6.0)
Worker Adviser (9.5)
Regional Service Coordinator (1)
Program Assistant (4)
Worker Adviser (15)
Regional Service Coordinator (1)
Program Assistant (6)

2010–2011 OWA STAFF ALLOCATION = 97 FULL TIME EQUIVALENTS (FTE)

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

RAPPORT ANNUEL
1er AVRIL 2010 – 31 MARS 2011

SIÈGE SOCIAL
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS (BCT)

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA DIRECTRICE 1

INTRODUCTION 2

MANDAT ET SERVICES 2

Prestation des services du BCT 3
Unité des services centraux à la clientèle (USCC) 3
Contribuer à l'amélioration du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail 3

PRINCIPALES RÉALISATIONS 3

Services consultatifs 3
Services de représentation 5

POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT 8

Principaux cas en cours 8
Décisions intéressantes du Tribunal d'appel 10
Services éducatifs 13

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2010–2011 14

Soumissions concernant les politiques et la réforme de la loi 14
Partenariats de la collectivité et du système et travaux des comités 14
Technologie et gestion de l'information à l'appui du service à la clientèle 15

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT 17

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE 18

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL 2010–2011 19

ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT 20

ANNEXE E – ORGANIGRAMME 21

MESSAGE DE LA DIRECTRICE

C'est un honneur pour moi de présenter, en qualité de directrice intérimaire du Bureau des conseillers des travailleurs, notre rapport annuel pour l'exercice allant du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Notre objectif prioritaire et notre principale contribution au système consistent toujours à offrir des services de consultation et de représentation aux travailleurs blessés et à leurs survivants dans les domaines de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail. Le présent rapport contient les points saillants de nos réalisations en 2010-2011.

En plus de ces réalisations, il convient de rappeler quelques événements dignes d'intérêt.

Premièrement, le BCT a commémoré son vingt-cinquième anniversaire à l'occasion d'une conférence didactique à l'intention de tout le personnel en novembre 2010. De tous les coins de la province, nous nous sommes rassemblés pour réfléchir à nos réalisations et célébrer les succès du passé, pour nous informer des problèmes actuels et émergents, et pour acquérir des compétences pratiques qui nous aideront à relever les défis à venir.

En même temps, nous avons dit au revoir à notre directeur, Jorma Halonen, qui est parti en retraite juste après la conférence. J'aimerais rendre hommage à Jorma et le remercier de son leadership éclairé et de ses nombreuses années au service du BCT.

Deuxièmement, le BCT a pris en compte l'introduction du nouveau Programme de réintégration au travail de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la Commission) et des politiques provisoires connexes. Le BCT a analysé les nouvelles politiques et offert des séances de formation à tout son personnel de première ligne et à d'autres représentants. Le personnel de première ligne a pu s'adapter rapidement aux changements et continue à porter assistance aux travailleurs blessés en vertu du nouveau programme. Le BCT a également soumis des communications exhaustives à la Commission dans le cadre de ses consultations sur les politiques provisoires. L'introduction de la réintégration au travail a marqué un tournant décisif dans la stratégie de la Commission en la matière. Ce changement a demandé au BCT des efforts tout aussi importants pour faire valoir les points de vue qui serviraient au mieux les intérêts des travailleurs blessés.

Troisièmement, et c'est peut-être le point le plus important pour notre avenir, le BCT a été inclus dans le rapport de décembre 2010 du Comité consultatif d'experts de la santé et de la sécurité au travail. Dans la recommandation 35 de son rapport, le Comité a reconnu le BCT comme un organisme indépendant pouvant fournir une information et un appui aux travailleurs qui ont subi des représailles pour avoir fait part de leurs préoccupations en matière de santé et de sécurité au travail.

En mars 2011, le projet de loi 160, la *Loi de 2011 modifiant des lois en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail,* a été introduite à l'Assemblée législative pour mettre en œuvre les recommandations énoncées dans le rapport du Comité consultatif d'experts. Cette loi prévoit d'ajouter un article à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* en vue de donner au gouvernement l'autorité nécessaire pour prescrire de nouvelles fonctions au BCT en matière de représailles liées à la santé et la sécurité au travail. À la fin de l'exercice, la loi n'était pas encore entrée en vigueur.

Dans l'ensemble, 2011 a été une année intéressante et fertile en événements pour le BCT. En fin de compte, nos succès et la reconnaissance qu'ils nous valent peuvent être attribués au travail acharné, au dévouement et aux compétences du personnel du BCT qui s'emploient chaque jour à aider les travailleurs blessés et leurs survivants. C'est pour moi un grand honneur de travailler aux côtés de personnes aussi talentueuses qui font un travail aussi important, et je les remercie toutes et tous de leurs efforts.

Cindy Trower Directrice (intérimaire) du BCT

INTRODUCTION

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été créé en 1985 en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles,* en tant que division du ministère du Travail (le « ministère »), pour offrir des services de représentation aux travailleurs blessés. En 1992, le BCT (tout comme le Bureau des conseillers des employeurs) est devenu un organisme indépendant rattaché au Ministère.

Le directeur du BCT est nommé par un décret du ministre du Travail (le « ministre »). M. Jorma Halonen a pris sa retraite en novembre 2010. Mme Cindy Trower, avocate générale et chef de l'Unité des services centraux à la clientèle, a accepté d'occuper le poste de directrice intérimaire en attendant le recrutement d'un nouveau directeur. Le protocole d'entente entre le BCT et le ministre du Travail stipule que le directeur du BCT doit présenter un rapport annuel au ministre.

MANDAT ET SERVICES

Le mandat du BCT, énoncé au paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la « Loi »), est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

La vision du BCT est la suivante :

- Être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents de travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables et leurs survivants;
- Fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail et préserve la santé des travailleurs, comme la base de la force et du dynamisme de l'économie de la province,
- Contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats communautaires et au sein du système.

Plus de 89 % des anciens clients du BCT sondés en 2010-2011 ont déclaré être « très satisfaits » des services qu'ils ont reçus du BCT. Voici quelques exemples de commentaires recueillis auprès des clients pendant la dernière année :

« Merci de m'avoir aidé à résoudre ces problèmes. Mes ressources financières sont limitées et votre aide a été très appréciée. Merci. »

« J'aimerais remercier le Bureau des conseillers des travailleurs. (…) Le conseiller des travailleurs a été courtois, compétent et professionnel. Il m'a tenu au courant pendant toute la durée de la procédure et a offert des services de représentation de qualité. »

« Un grand merci à mon conseiller des travailleurs (…). Cette année a été une véritable épreuve pour ma famille et pour moi-même. Sans votre aide, j'aurai eu beaucoup plus de mal encore. Je ne vous remercierai jamais assez. »

« J'étais complètement accablé par ma situation et mon conseiller des travailleurs a guidé mes pas dans cette période très noire. Merci à tous de votre aide formidable. »

« Vous m'avez représenté avec professionnalisme, intérêt et considération, et j'ai eu l'impression d'être véritablement entendu. »

Prestation des services du BCT

Le BCT compte quinze bureaux de plein exercice dans toute la province. Dans la région du grand Toronto, les bureaux du BCT se trouvent dans le centre-ville de Toronto, à Downsview, à Scarborough et à Mississauga. Dans le Sud-Ouest de l'Ontario, les bureaux sont situés à Windsor, à London, à St. Catharines, à Waterloo et à Hamilton, et un bureau satellite se trouve à Sarnia. Le bureau d'Ottawa répond aux besoins des clients de l'Est de l'Ontario. Quant aux clients du Nord de l'Ontario, ils sont pris en charge par les bureaux du BCT à Sudbury, à Timmins, à Elliot Lake, à Sault Ste. Marie et à Thunder Bay.

Le personnel du BCT se rend régulièrement à Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, Markham, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Stratford, St. Thomas et Woodstock. Ces visites permettent aux travailleurs blessés éloignés de ses bureaux d'obtenir des entretiens privés avec des conseillers des travailleurs près de chez eux.

Unité des services centraux à la clientèle (USCC)

L'Unité des services centraux à la clientèle fournit des services juridiques dans les domaines suivants :

- conseils juridiques internes et aide au BCT;
- conseils et services de représentation dans les cas juridiquement complexes et (ou) susceptibles d'établir un précédent pour les clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer le système;
- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et d'autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public.

Contribuer à l'amélioration du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail

En plus de desservir ses clients individuels, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires du système et de la collectivité pour veiller à ce que le système réponde aux besoins de l'ensemble des travailleurs blessés et de leurs survivants.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

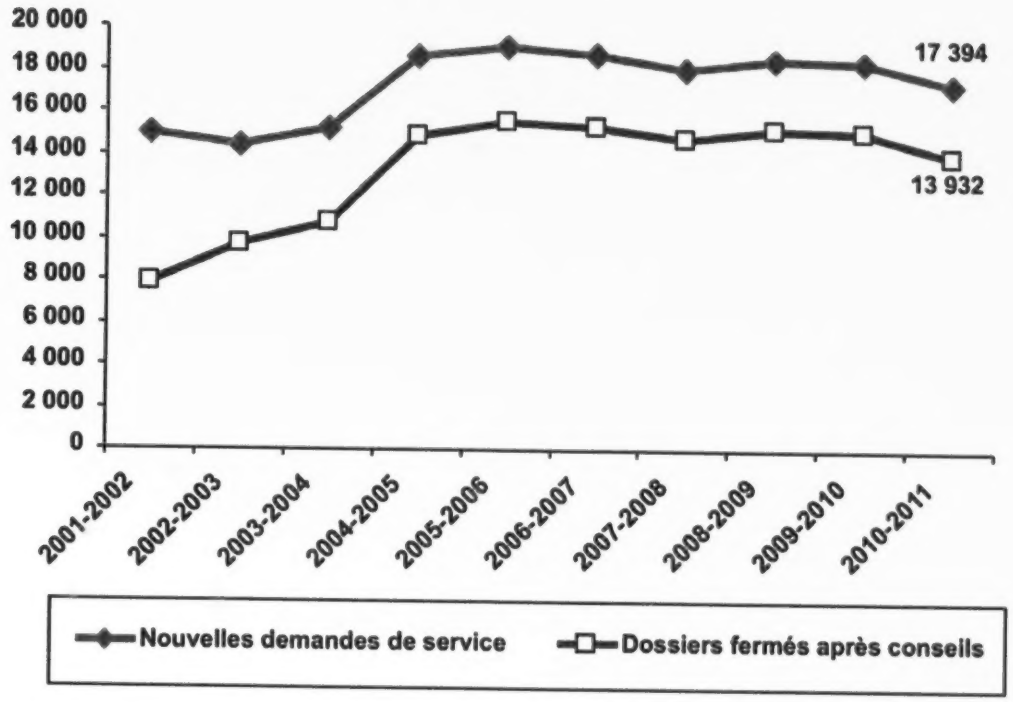
Services consultatifs

Si les ressources humaines et les services de représentation demeurent axés sur les travailleurs les plus vulnérables et sur les cas plus complexes, tous les travailleurs qui

communiquent avec le BCT pour demander de l'aide reçoivent de précieux renseignements et conseils de haut niveau pour leur permettre de s'orienter eux-mêmes dans le système pendant toute la période nécessaire à la résolution de leurs problèmes d'assurance contre les accidents du travail. Cette information est fournie par téléphone et complétée par les ressources disponibles sur le site Web du BCT.

Environ 80 % des travailleurs blessés qui ont communiqué avec les bureaux du BCT ont reçu des renseignements et des conseils, et 20 % ont profité de services de représentation (voir le graphique 1).

Graphique 1 : Demandes de service ou de conseils reçus au cours des dix dernières années



La charge de travail et l'efficacité globale du BCT sont calculées en fonction du nombre de clients servis. Le BCT a reçu 17 394 nouvelles demandes de service; dans 13 932 de ces cas, les dossiers ont été fermés après que les clients ont reçu des conseils sommaires. En 2010-2011, le BTC a aidé 14 377 travailleurs blessés différents.

En plus d'offrir des services consultatifs, le BCT publie des documents rédigés spécialement à l'intention des travailleurs blessés, de leurs survivants et du grand public. Les principaux documents sont les feuilles-info d'auto-assistance du BCT, qui sont proposées sur support papier (en français et en anglais) et peuvent également être téléchargées à partir du site Web du BCT, à l'adresse http://www.owa.gov.on.ca/. Outre les feuilles-info, le site offre plusieurs trousses d'auto-assistance, une foire aux questions, un glossaire de termes relatifs à l'indemnisation, tous les formulaires nécessaires aux

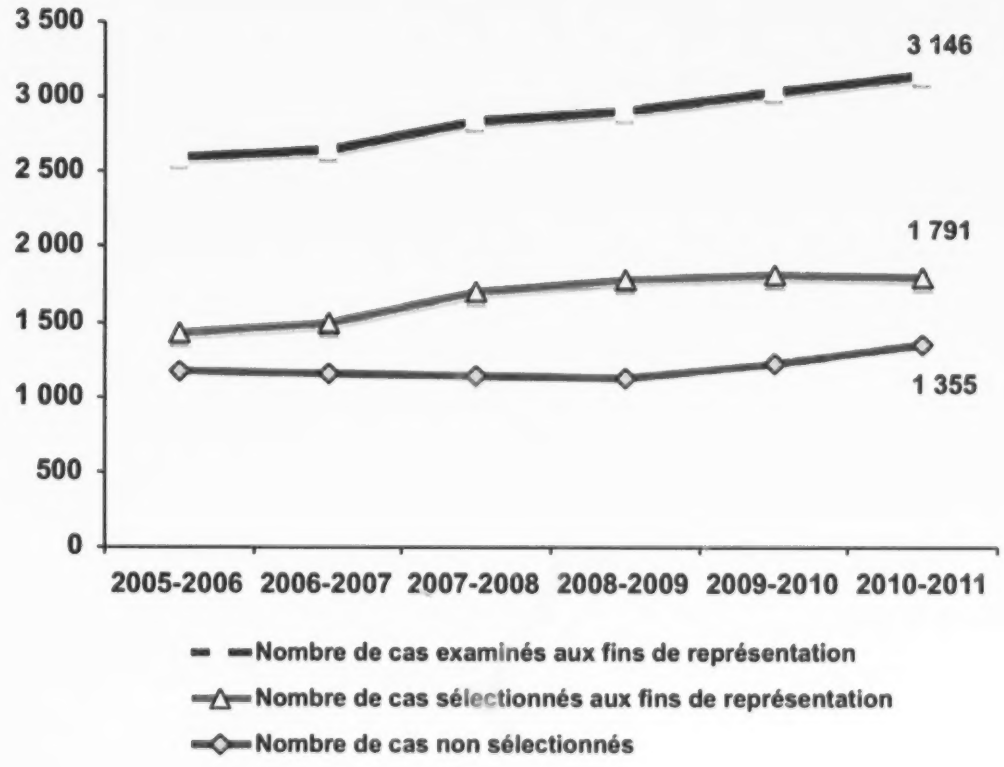
appels, des cartes indiquant l'emplacement des bureaux du BCT, les heures et les lieux des séances de consultation et un lien permettant de faire une demande de renseignements par courriel au BCT.

Services de représentation

Examen des cas

Afin que le BCT utilise ses ressources pour aider les travailleurs qui en tireront le plus grand profit, seuls les cas ayant des chances « raisonnables » de succès se voient offrir des services de représentation. En 2010-2011, le BTC a examiné 3 146 cas, parmi lesquels il a sélectionné 1 791 cas aux fins de représentation en se fondant sur l'information disponible. Au cours de l'exercice, le BTC a fourni des services de représentation dans 5 522 cas.

Graphique 2 : Appui aux clients et choix des cas aux fins de représentation



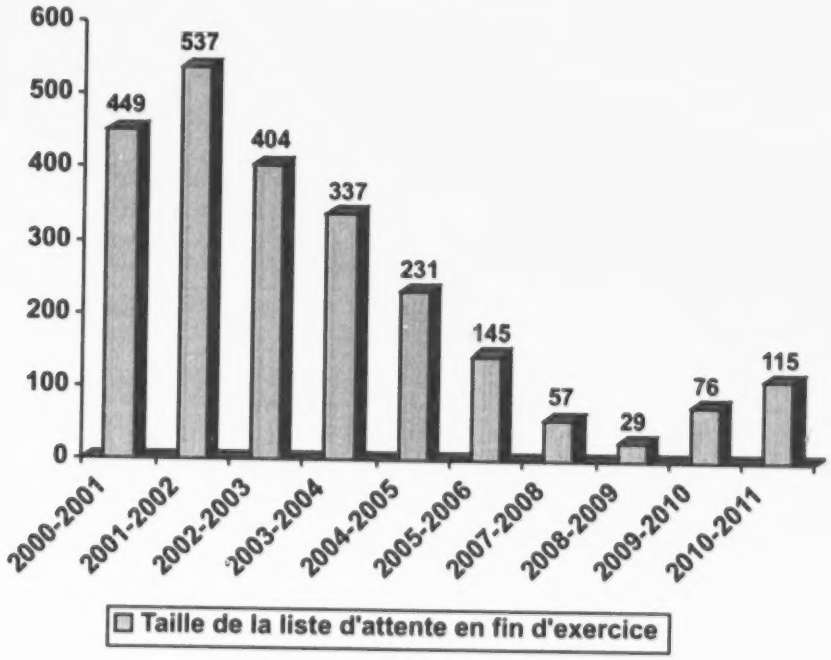
Liste d'attente pour les services de représentation en appel

Le BCT assure en permanence le suivi et l'analyse de sa liste d'attente pour les services de représentation. Plusieurs stratégies sont adoptées pour gérer les listes d'attente en fonction des besoins, en vue d'offrir des services homogènes et opportuns dans toute la province. Le 31 mars 2009, le nombre de cas sur la liste d'attente s'élevait à 29, son niveau le plus

bas. Malgré une légère augmentation du nombre de dossiers sur la liste d'attente (76 au 31 mars 2010, puis 115 cas au 31 mars 2011), le personnel du BCT a réussi à interjeter 94 % des appels dans les 120 jours suivant le début de l'examen du cas. Le délai d'attente moyen était d'un mois, et à la fin de l'exercice, aucun dossier n'attendait plus de 60 jours sur la liste d'attente.

Pour maximiser l'utilisation efficace des ressources, le BCT examine les demandes de représentation et sélectionne les cas selon des critères déterminés au préalable. Par exemple, il ne représente pas les cas qui sont évalués à moins de quatre semaines de prestations pour perte de revenus, ni les cas particuliers qui impliquent une augmentation d'indemnité de perte non financière (IPNF), une réévaluation ou une demande de l'employeur pour se prévaloir du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR). De plus, le BCT ne représente pas les travailleurs qui souhaitent remettre en cause les ordonnances de la CSPAAT portant sur la restriction en matière de sécurité.

Graphique 3 : Liste d'attente pour les services de représentation



Décisions

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme de la province. À la fin de mars 2011, il avait 3 604 dossiers de représentation en cours.

En 2010-2011, le personnel du BCT a obtenu un total de 3 686 décisions des paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal, soit une augmentation de 4 % par rapport à 2009-2010. Au cours de la même période, le nombre de questions liées à ces décisions est passé à 6 092, soit une augmentation de 1 %. Ceci reflète la complexité

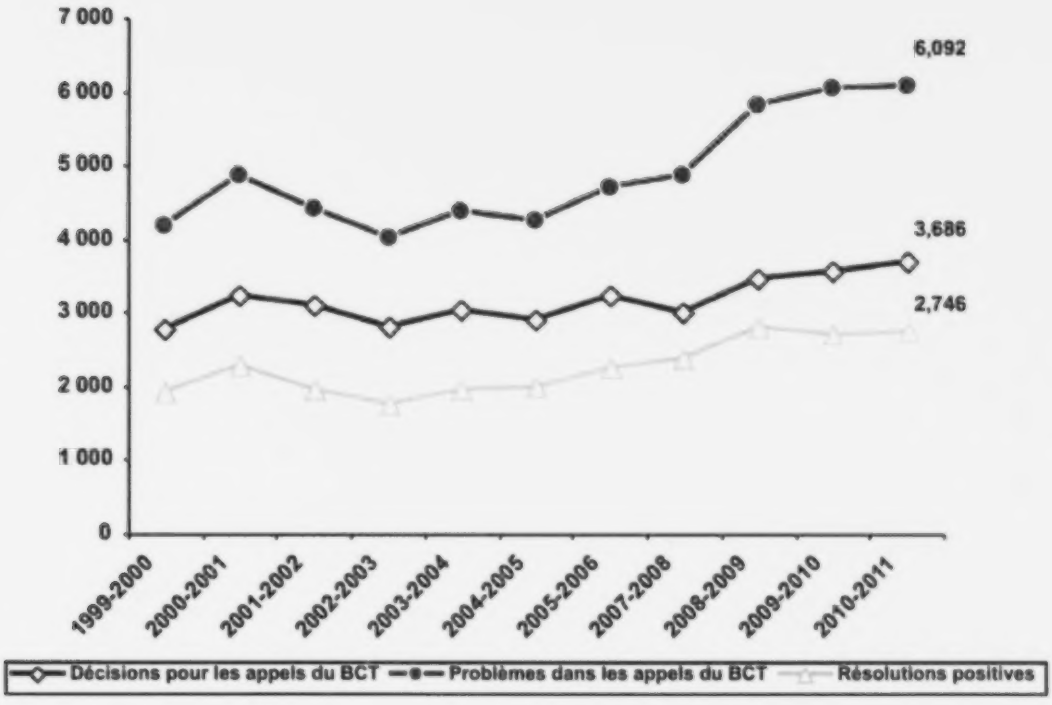
croissante et continue des cas portés en appel par le BCT. Un cas peut nécessiter l'arbitrage de plusieurs questions. (Voir le tableau 1 et le graphique 4.)

Le nombre de résolutions positives a légèrement augmenté, passant de 2 711 en 2009-2010 à 2 746 en 2010-2011. Par résolution positive, on entend un cas dans lequel le BCT a représenté un travailleur blessé et a obtenu une indemnisation totale ou partielle.

Tableau 1: Décisions selon le palier

Décisions selon le palier	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
CSPAAT – Niveau opérationnel	1 619	1 614	1 915	2 059	2 174
CSPAAT – Niveau des appels	962	876	968	1 055	1 093
TASPAAT	419	494	582	439	488
TOTAL – Décisions pour tous les paliers	**3 000**	**2 984**	**3 465**	**3 553**	**3 755**
TOTAL – Questions tranchées par ces décisions à tous les paliers	**4 674**	**4 890**	**5 943**	**6 037**	**6 214**

Graphique 4 : Résultats des représentations du BCT



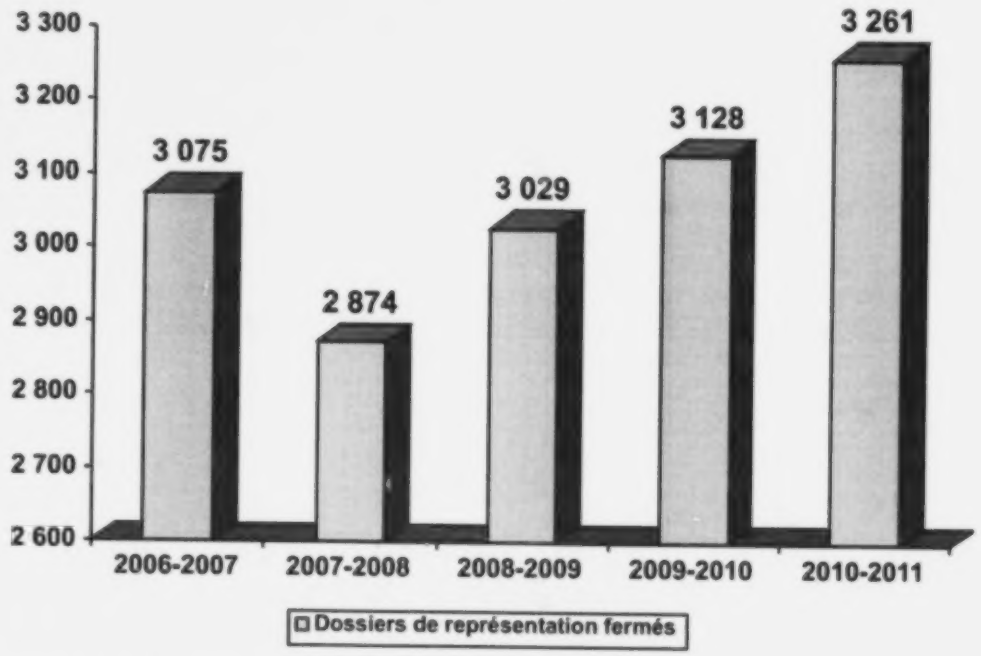
Fermeture des dossiers

Le taux de fermeture des dossiers est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. Plus les cas sont résolus rapidement, plus vite les travailleurs blessés sont capables de reprendre leur vie. La fermeture rapide des dossiers permet au BCT d'aider un plus grand nombre de travailleurs tout en maintenant le nombre de clients et la durée d'attente à des niveaux raisonnables.

Un certain nombre de variables influencent le taux de fermeture des dossiers, notamment le nombre de conseillers disponibles pour une année donnée, le nombre et la complexité des cas et la proportion de dossiers fermés à la suite de leur évaluation.

Au total, le BCT a fermé 3 261 dossiers en 2010-2011, une augmentation de 4 % par rapport à l'année précédente.

Graphique 5 : Dossiers de représentation fermés



POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT

Principaux cas en cours

Maladies professionnelles

Le BCT a poursuivi son travail auprès du Tribunal dans le cadre d'une cause type regroupant des cas de maladies professionnelles survenues sur un lieu de travail à Sarnia. Cette cause type permettra de trancher des questions essentielles sur l'exposition professionnelle et la causalité qui s'appliqueront à l'arbitrage des dossiers restants. Au cours de l'exercice, plusieurs audiences auprès du Tribunal d'appel ont été tenues en vue

d'obtenir le témoignage d'experts qui contribuent à l'élaboration d'un modèle d'exposition pour le lieu de travail en question. D'autres dates d'audience sont fixées en 2011-2012 pour permettre au BCT de présenter des témoins clés dans le dossier des travailleurs. Le BCT prévoit que le dossier demandera encore beaucoup de temps et de ressources.

Outre cette cause type, le BCT a continué la représentation en appel dans un certain nombre de grappes de cas de maladies professionnelles et de dossiers individuels en divers endroits de la province. Les demandes provenant de ces grappes en sont à différentes étapes du processus d'arbitrage du système, du rassemblement des preuves au Tribunal d'appel.

Stress traumatique

En 2010-2011, le BCT s'est chargé de plusieurs autres dossiers de stress traumatique qui pourraient donner lieu à des contestations en vertu de la *Charte des droits* et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Le BCT représente actuellement un travailleur dont la procédure d'audience a atteint l'étape de la contestation en vertu de la Charte. À la première étape de l'audience, le Tribunal a rendu une décision selon laquelle le travailleur n'aurait pas vécu un événement soudain, imprévu et traumatique qui serait à l'origine de ses troubles psychiques (décision n° 214/10I). L'audience n'a pas encore été fixée, mais le cas devrait être entendu en 2011.

Discrimination fondée sur l'âge

Le BCT a continué de contester l'alinéa 43(1)(c) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail,* qui limite la durée des prestations pour perte de revenus des travailleurs âgés de 63 ans et plus à deux ans après l'accident. Le BCT s'occupe de deux dossiers qui mettent à l'épreuve l'argument selon lequel la restriction des indemnités en fonction de l'âge est discriminatoire et viole les dispositions relatives à l'égalité de la *Charte canadienne des droits.*

Dans l'un des dossiers, qui était déjà en cours d'examen par le Tribunal, le BTC a participé à titre de codéfenseur avec un avocat du secteur privé. Cette participation est intervenue après la tenue de l'audience sur le fond et la confirmation par le Comité que le travailleur, âgé de près de 64 ans au moment de l'accident, aurait continué de travailler après 65 ans n'eût été sa blessure. L'audience sur les arguments relatifs à la Charte a été conclue au début de l'exercice et le cas est en attente de décision.

Dans l'autre dossier, une clinique d'aide juridique agit à titre de codéfenseur avec le BTC. Le travailleur a été grièvement blessé dans un accident de travail à l'âge de 66 ans et a subséquemment subi une amputation de la jambe. Même si le travail sur le dossier s'est poursuivi en 2010-2011, la date de l'audience sur le fond devait encore être fixée à la fin de l'exercice.

Compétences du Tribunal des droits de la personne et de la CSPAAT

Le BCT s'est vu octroyer la qualité d'intervenant auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) dans une requête déposée auprès de la Commission. Le

travailleur blessé, qui était représenté par le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne, a allégué que la Commission avait fait preuve de discrimination à son égard en ne lui offrant pas les mesures d'adaptation requises par ses troubles d'apprentissage durant le processus de réintégration au marché du travail. Dans certaines de ses décisions, le TDPO a estimé qu'il n'avait pas compétence pour entendre les plaintes déposées contre la Commission parce que ses décisions n'étaient pas visées par le *Code des droits de la personne*. La Commission a fait valoir que le TDPO devrait se conformer à ces décisions.

À l'audience, le BCT a allégué que les travailleurs blessés avaient besoin de la pleine protection du Code et que le TDPO devrait suivre les décisions selon lesquelles le TDPO peut appliquer le Code aux plaintes déposées contre la Commission. À la fin de l'exercice, la décision n'avait pas encore été rendue.

Décisions intéressantes du Tribunal d'appel

Le BCT a obtenu plusieurs décisions importantes au cours de l'exercice 2010-2011, dont plusieurs ont été jugées intéressantes par le Tribunal. Certaines de ces décisions figurent ci-dessous. D'autres décisions intéressantes sont affichées sur le site Web du BCT.

Décision n° 2574/07 - Protection (15 septembre 2010) (USCC/bureau de London)

Le BCT a obtenu le rejet d'un appel déposé par un employeur selon lequel tous les organismes sans but lucratif étaient dispensés de la protection obligatoire en vertu de l'article 5 du Règl. de l'Ont. 175/98. Le Tribunal a jugé que le terme « activités » avait évolué depuis l'introduction des lois sur les accidents du travail et qu'il inclut désormais les activités sans but lucratif dans la réglementation et la politique de la Commission.

Décision n° 2320/09 (1er avril 2010) (bureau de Downsview)

Le Tribunal a estimé que le traitement des toxicomanies devrait être inclus dans le plan de réintégration au marché du travail (RMT) d'un travailleur ou d'une travailleuse dans les cas où il ou elle est par ailleurs admissible au plan et que sa toxicomanie est un obstacle à l'achèvement du plan. Toutefois, la nécessité d'un traitement des toxicomanies ne peut pas constituer le fondement du droit à un plan de RMT.

Décision n° 1529/04 (30 juin 2010) (USCC/bureau de Hamilton)

Le BCT a représenté un travailleur qui contestait l'utilisation par la Commission du tableau des valeurs combinées (Combined Values Chart) des guides de l'AMA en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne*. Le Tribunal a jugé qu'il n'y avait pas violation de la Charte ou du Code.

Décision n° 747/10 (8 juillet 2010) (bureau d'Ottawa)

Le travailleur a été blessé dans le cadre de son travail de pompier volontaire à temps partiel. Le Tribunal a estimé que le montant des gains du travailleur devrait être basé sur le montant de gains déterminé par son employeur de l'annexe 2.

Décision n° 772/09 (24 août 2010) (bureau de London)

Le travailleur a demandé une indemnité pour histoplasmose oculaire résultant d'une exposition aux déjections de pigeons. Bien que le risque de développer cette maladie existe pour la population en général, le Tribunal a estimé que les tâches effectuées par le travailleur dans le cadre de son emploi augmentaient ce risque et a accordé une indemnité.

Décision n° 625/08 (1er septembre 2010) (bureau d'Ottawa)

La travailleuse a obtenu une indemnité pour maladie respiratoire obstructive chronique résultant d'une exposition à la poussière et à des produits chimiques dans une usine de pneus. Le fait que la travailleuse soit particulièrement sensible ne la rendait pas inadmissible à une indemnité, et le principe de la vulnérabilité devait s'appliquer.

Décision n° 1719/10 (29 septembre 2010) (bureau de Scarborough)

Le Tribunal a conclu que le travailleur n'était pas un exploitant indépendant, mais un employé. Bien que les parties aient voulu créer une trace écrite conforme à la procédure touchant les opérateurs indépendants, il n'a pas été prouvé qu'ils aient eu l'intention d'établir une telle relation dans la pratique. La véritable relation entre les parties était celle d'un emploi à plein temps.

Décision n° 1936/10 (29 octobre 2010) (bureau de St. Catharines)

Le travailleur a été blessé dans le cadre de son emploi de conducteur d'équipement, mais il travaillait aussi à temps partiel comme pompier volontaire. Le Tribunal a estimé que le calcul des gains moyens du travailleur devrait inclure les gains tirés de son travail de pompier, et qu'il avait droit à une indemnité pour perte des gains tirés de cet emploi.

Décision n° 1570/10 (15 décembre 2010) (bureau de Hamilton)

Le Tribunal a jugé que la Commission ne pouvait pas inclure les gains tirés d'un travail de chauffeur à temps partiel et non permanent dans la base salariale du travailleur en vue d'une indemnité pour perte économique future. L'emploi à temps partiel était sans rapport avec un emploi ou entreprise approprié (AAE) pour le travailleur en tant qu'agent de sécurité.

Décision n° 3/11 (11 janvier 2011) (bureau de Downsview)

Le Tribunal, en accord avec la jurisprudence, a convenu que la question centrale en cas de cessation d'emploi était de déterminer si la blessure indemnisable avait joué un rôle. Bien que le travailleur ait été congédié pour plusieurs raisons, sa blessure était bien l'une des causes de ce congé. Le travailleur a donc été jugé admissible à des prestations pour perte de gains.

Décision n° 1920/10 (2 février 2011) (bureau de Downsview)

Le Tribunal a estimé que l'emploi ou entreprise approprié (EEA) établi par la Commission n'était pas adéquat. Malgré cela, le travailleur devait continuer à participer au programme de réintégration au marché du travail (RMT) offert par la Commission. Un travailleur

n'est pas systématiquement tenu de coopérer à un plan de RMT visant un EEA non approprié mais, dans ce cas précis, le travailleur était obligé d'y participer parce que le plan de RMT aurait pu l'aider à obtenir d'autres EEA appropriés.

Décision n° 1644/09 (14 février 2011) (bureau de Toronto)

Le Tribunal a conclu qu'il n'était pas nécessaire que la déficience permanente d'un travailleur soit établie par des preuves matérielles et que la douleur pouvait être une preuve d'anomalie fonctionnelle. L'incapacité du travailleur à effectuer certains mouvements sans ressentir une douleur à l'aine était une anomalie fonctionnelle pour laquelle le travailleur était admissible à une indemnité pour perte non financière en raison d'une déficience permanente.

Décision n° 2324/10 (16 février 2011) (bureau de London)

La travailleuse a été blessée alors qu'elle était étudiante mais elle avait l'intention de devenir chef. Le Tribunal a estimé que la Commission ne devrait pas utiliser le seuil inférieur de la fourchette de salaires des chefs pour déterminer sa base salariale, car ce montant ne représentait pas équitablement les gains d'un travailleur à plein temps possédant des compétences et de l'expérience. Il ne serait pas approprié non plus d'utiliser le seuil supérieur de la fourchette de salaires des chefs, car il était impossible de prouver que la travailleuse serait devenue une chef de haut niveau. La base salariale de la travailleuse a été établie d'après le salaire moyen des chefs.

Décision n° 2531/08 (28 février 2011) (bureau de Hamilton)

Le travailleur a reçu un diagnostic de lymphome non hodgkinien à l'âge de 42 ans. Le Tribunal lui a accordé une indemnité en estimant que son exposition professionnelle, en particulier durant ses 19 années de travail de pompier volontaire mais aussi durant ses 20 années de travail dans le secteur du bois, avait fortement contribué à sa maladie.

Décision n° 2470/10 (3 mars 2011) (bureau de Scarborough)

Le Tribunal a examiné la question de l'éventuelle indemnisation du travailleur pour blessure au dos. Le Tribunal a jugé que l'employeur était un témoin intéressé en raison de son intérêt personnel majeur dans la décision, malgré la relative faiblesse de l'impact financier.

Décision n° 302/11 (9 mars 2011) (bureau de Hamilton)

Le travailleur a été congédié et a reçu deux semaines de salaire à titre d'indemnité de licenciement conformément à la *Loi sur les normes d'emploi*. Le Tribunal a estimé que le montant de cette indemnité de licenciement ne devait pas être déduit des prestations pour perte de gains du travailleur.

Décision n° 1659/09 (11 mars 2011) (bureau de Sarnia)

Le travailleur a reçu, à titre posthume, une indemnité pour cancer de la vessie résultant d'une exposition à des produits dans un atelier de peinture. L'indemnité a été accordée en

raison de l'existence de preuves scientifiques établissant un lien entre le cancer de la vessie et l'exposition professionnelle des peintres.

Services éducatifs

Travailleurs blessés et membres du public

Le BCT offre des services éducatifs aux travailleurs blessés et aux membres du public par le biais de séances d'information tenues dans des collectivités de toute la province. En 2010-2011, le BCT a organisé 60 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cours pratiques d'autonomisation à l'intention des travailleurs blessés, partout dans la province.

Le BCT fournit également une information générale sur son site Web. Le site contient une collection complète de feuilles-info, des trousses et une foire aux questions sur l'assurance contre les accidents du travail.

Partenaires du système et de la collectivité

Le BCT offre également des services éducatifs de niveau supérieur aux représentants qui travaillent dans le domaine de l'assurance contre les accidents du travail. Au cours de l'exercice 2010-2011, ces services ont inclus les séances d'information ou ateliers suivants :

- En avril 2010, l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) a tenu un atelier sur les travailleurs non employables sur le marché de l'emploi concurrentiel pour des cliniques d'aide juridique communautaires du Sud-Ouest de l'Ontario.
- En mai 2010, le personnel de l'USCC a présenté une mise à jour sur les nouvelles décisions intéressantes du Tribunal lors de la conférence annuelle de l'Association du Barreau de l'Ontario sur les questions d'actualité liées aux lois sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.
- En juillet 2010, le personnel de l'USCC a tenu un atelier sur les travailleurs non employables sur le marché de l'emploi concurrentiel pour des étudiants en droit d'une clinique d'aide juridique, Advocates for Injured Workers.
- En octobre 2010, le personnel de l'USCC a donné une présentation sur les décisions du Tribunal faisant jurisprudence dans le cadre d'une discussion entre spécialistes lors d'une conférence sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail organisée par Lancaster House et le Centre for Industrial Relations and Human Resources de l'Université de Toronto.
- En janvier 2011, le personnel de l'USCC a donné une présentation sur la nouvelle politique de réintégration au travail de la Commission lors d'un forum communautaire organisé par la Research Action Alliance on the Consequences of Work Injury.

Personnel du BCT

Dans le cadre de son engagement à l'égard du perfectionnement professionnel continu, le BCT offre aussi des services éducatifs à son personnel. En 2010-2011, ces services ont inclus ce qui suit :

- En novembre 2010, le BCT a planifié et tenu un congrès de deux jours à l'intention de tout le personnel du Bureau pour traiter des questions d'actualité et des compétences pratiques liées aux lois sur l'assurance contre les accidents du travail. Parmi les sujets abordés, citons les questions importantes et émergentes, les droits de la personne en matière d'assurance contre les accidents de travail, les réexamens de cas, les programmes de remplacement du revenu et la compréhension des problèmes rencontrés par les employeurs.
- À la fin de 2010 et au début de 2011, l'USCC a élaboré et fourni une formation sur les nouvelles politiques et les programmes de réintégration au travail de la Commission au personnel de première ligne du BCT dans toute la province.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2010–2011

Soumissions concernant les politiques et la réforme de la loi

En 2010-2011, le BCT a participé aux réunions de consultation sur les politiques et la réforme de la loi suivantes :

Consultation sur la politique de réintégration travail de la CSPAAT

À la fin de 2010 et au début de 2011, le BCT a participé à des réunions de consultation avec la Commission et a présenté des communications écrites exhaustives dans le cadre de la consultation organisée par la Commission sur ses nouvelles politiques et ses programmes de réintégration au travail.

Vérification de l'optimisation des processus décisionnel et administratif des dossiers de la CSPAAT

En janvier et février 2011, le personnel du BCT a participé à une série de réunions de consultation avec des représentants de travailleurs blessés et de représentants syndicaux, organisées par la société de conseils KPMG, dans le cadre de la vérification de l'optimisation des processus décisionnel et administratif des dossiers de la Commission.

Partenariats de la collectivité et du système et travaux des comités

Comité directeur de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires

Le directeur du BCT siège à ce comité, aux côtés de quelques représentants clés des travailleurs et d'un cadre supérieur de la Commission, qui détermine les litiges à présenter au Groupe de travail sur les pratiques exemplaires. Ce comité révise et commente les documents produits par les groupes de travail. Il discute également de problèmes systémiques plus larges relatifs à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les

accidents de travail qui ont une incidence sur les travailleurs et leurs survivants, dans le but d'apporter au système des améliorations fondées sur la collaboration.

Groupe de travail de la CSPAAT des partenariats au sein du système

Le BTC a continué à porter à l'attention de la Commission les problèmes liés au système et à la prestation de services afin d'en favoriser la discussion et une possible résolution. Le Groupe de travail se réunit suivant les besoins, et au minimum une fois par an.

Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES)

Le BCT, la Commission, la division des opérations du ministère du Travail et un organisme de soutien par les pairs baptisé Au fil de la vie ont poursuivi un partenariat visant à améliorer les services et le soutien offerts aux familles de travailleurs décédés au travail. Le but du partenariat ACCES, qui se réunit deux fois par an, est de fournir une aide opportune, continue et complète aux survivants, à la suite d'un accident mortel au travail d'un proche. Grâce à des activités régulières de communication, les partenaires continuent à repérer les lacunes en matière de service, à examiner les solutions possibles et à accroître les perspectives de sensibilisation des survivants aux services dont ils peuvent bénéficier.

Centre de santé des travailleurs(ses) de l'Ontario

Le personnel du BCT a participé à plusieurs initiatives du Centre de santé des travailleurs(ses) de l'Ontario pour simplifier l'accès à ses services et veiller à ce qu'il réponde aux besoins des travailleurs blessés et de leurs représentants.

Groupe consultatif sur les maladies professionnelles

Le Groupe consultatif sur les maladies professionnelles est un comité interne du BCT dont le mandat consiste à repérer les obstacles et à recommander des solutions quant à des demandes de représentation valides et en temps utile dans des cas de maladies professionnelles. Afin que le personnel dispose de la formation et des ressources nécessaires pour traiter le nombre croissant de cas complexes de maladies professionnelles, le groupe a fait plusieurs recommandations au cours de l'exercice 2010-2011. Citons notamment l'élaboration d'une formation sur la recherche médicale et juridique complexe, l'instauration d'un programme de mentorat à l'interne et la mise en place de mesures permettant de rassembler et d'échanger l'information au moyen d'une base de données électroniques.

Technologie et gestion de l'information à l'appui du service à la clientèle

Système de gestion des cas

Le système électronique de gestion des cas du BCT est notre principal outil pour consigner et signaler les activités et réalisations liées aux clients. Les améliorations continues permettent au personnel de mieux répondre aux besoins des clients et au BCT, de surveiller ses activités et d'en rendre compte plus efficacement. Pour répondre aux préoccupations constantes dans le domaine de la santé et sécurité, l'interface entre le

logiciel de reconnaissance vocale et le système de gestion des cas a été considérablement amélioré. De plus, nous avons accru le nombre d'options et de raccourcis clavier afin de réduire au minimum le besoin d'utiliser la souris.

Site Web du BCT : http://www.owa.gov.on.ca

Le site Web du BCT reste une importante source d'information et point de contact entre le Bureau, nos clients et nos partenaires communautaires. Le site contient 40 feuilles-info – dont une feuille-info de présentation traduite en 21 langues – qui fournissent des renseignements clés sur tous les aspects du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail. Le site contient également des trousses d'information à l'intention des travailleurs qui complètent nos services consultatifs et aident nos clients à gérer leur cas, étape par étape. Des communiqués continuent à informer les visiteurs des derniers amendements à la loi, des activités de la Commission et du Tribunal, ainsi que des principaux événements organisés par l'ensemble des organismes de défense communautaires.

Gestion des connaissances

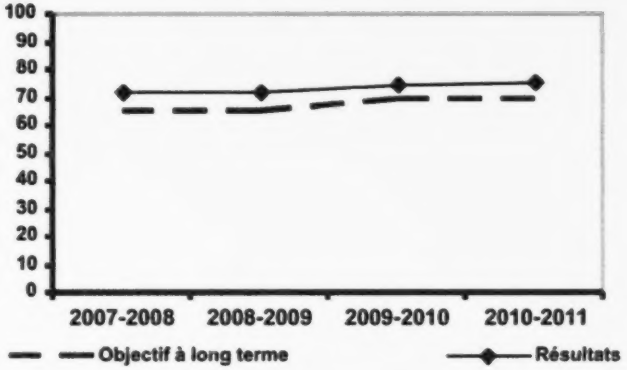
Le BCT a continué à étoffer son site intranet SharePoint, qui offre au personnel des mises à jour sur des questions importantes, des liens vers des documents de recherche et des renseignements, et un forum pour consulter les cas et discuter avec les collègues. SharePoint est devenu un important outil de communication, qui permet à l'organisation de réaliser fréquemment des sondages auprès du personnel et de créer des lieux où des groupes (comme le Groupe consultatif sur les maladies professionnelles) peuvent collaborer sur certains projets.

Le BCT continue à utiliser le logiciel de conférence en ligne WebEx, qui permet aux membres du personnel de toute la province de tenir des réunions virtuelles et de suivre une formation dans le confort de leur bureau. En plus de faciliter les contacts personnels par vidéo, WebEx permet au personnel de présenter des documents et de collaborer à leur élaboration, ainsi que d'utiliser des ressources d'information en ligne et sur logiciel. Ce logiciel réduit les frais de déplacement et sa convivialité a amélioré la formation et le partage des connaissances entre les membres du personnel.

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT

Mesure de rendement n° 1 : Règlement rapide et extrajudiciaire des différends

Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED



Contribution de l'organisme

Chaque fois qu'il y a lieu, le BCT cherche à offrir du soutien en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire et d'un règlement rapide des différends sans recourir aux audiences officielles, en contournant le système d'appels et en étudiant les possibilités de règlement extrajudiciaire des différends à l'étape des appels.

Qu'illustre le graphique?

Le graphique illustre la proportion des résultats de décisions rendues pour les appels du BCT sans audience officielle. L'engagement à long terme tient compte de la complexité croissante anticipée des cas qui devrait se répercuter sur la capacité du BCT de résoudre les différends sans avoir recours aux audiences officielles.

Résultats en fin d'exercice 2010-2011

Les décisions ont été rendues par RRD ou par RED dans une proportion de 76 %. Même si le BCT prévoit une diminution de ce pourcentage, puisque les services continuent de répondre à des demandes de plus en plus complexes, les organismes d'appel essaient de plus en plus d'instruire des appels sans passer par une audience. Ainsi, pour l'exercice 2010-2011, l'objectif à long terme est demeuré fixé à 70 %.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/cible à long terme	Résultats de 2009–2010	Engagements en 2010–2011	Résultats en fin d'exercice 2010–2011 (au 31 mars 2011)	Engagements en 2011–2012
Règlement rapide et règlement extrajudiciaire	65 % des décisions ont été rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou par règlement extrajudiciaire des différends (RED).	72 % des décisions que le BCT a obtenues l'ont été par règlement rapide des différends ou par règlement extrajudiciaire des différends.	Le BCT prévoyait de régler au moins 70% de tous les cas par RRD ou par RED. Objectif à long terme : l'objectif à long terme réaliste pour le règlement des cas par RRD ou par RED était en fait de 65 % compte tenu de la complexité croissante des cas portés en appel.	Le BCT a dépassé ses engagements en réglant 76 % de tous les cas par RRD ou par RED.	Le BCT prévoit de régler au moins 70 % de tous les cas par RRD ou par RED. Même si les services du BCT continuent de répondre à des demandes de représentation de plus en plus complexes, l'objectif à long terme est désormais fixé à 70 %.
Efficacité des services consultatifs et de représentation	Un nouvel objectif à long terme de 200 cas par ETP a été adopté en 2008-2009.	212 cas de consultation et de représentation par ETP ont été traités.	200 cas par ETP.	206 cas de consultation et de représentation par ETP ont été traités.	L'objectif pour 2011-2012 reste fixé à 200 cas, car le BCT privilégie de plus en plus les services de représentation aux services de consultation, et la résolution des cas de représentation prend beaucoup plus de temps que celle des cas de consultation.
Diligence du service de représentation en appel	La totalité des cas requérant un service de représentation en appel est traitée dans les 120 jours de l'engagement de représentation.	Dans 93 % des cas portés en appel, le travail a commencé dans les 120 jours de l'engagement de représentation.	Faire en sorte que la totalité des cas requérant un service de représentation soit traitée dans un délai de 120 jours.	Le BCT s'est approché de son objectif à long terme en faisant en sorte que 94 % de tous les cas requérant un service de représentation en appel soient introduits dans un délai de 120 jours.	Le BCT s'engage à maintenir ou à réduire les délais en vigueur en 2009-2010, compte tenu de l'augmentation de la charge de travail et de la complexité croissante des cas.

ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

SIÈGE SOCIAL ET BUREAU DE TORONTO

Bureau des conseillers des travailleurs
123, rue Edward
Bureau 1300
Toronto (Ontario) M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

Bureau des conseillers des travailleurs
305, avenue Milner
Bureau 918
Scarborough (Ontario) M1B 3V4

BUREAU DE MISSISSAUGA

Bureau des conseillers des travailleurs
10, rond-point Kingsbridge Garden
Bureau 512
Mississauga (Ontario) L5R 3K6

BUREAU D'OTTAWA

Bureau des conseillers des travailleurs
347, rue Preston, 3e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3H8

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON

Bureau des conseillers des travailleurs
495, rue Richmond
Bureau 810
London (Ontario) N6A 5A9

BUREAU DE HAMILTON

Bureau des conseillers des travailleurs
119, rue King Ouest
13e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

BUREAU DE WINDSOR

Bureau des conseillers des travailleurs
880, avenue Ouellette
Bureau 601
Windsor (Ontario) N9A 1C7

BUREAU DE ST. CATHARINES

Bureau des conseillers des travailleurs
301, rue St. Paul, 9e étage
St. Catharines (Ontario) L2R7R4

RÉGION DU NORD-OUEST

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

Bureau des conseillers des travailleurs
70, promenade Foster
Bureau 480
Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

Bureau des conseillers des travailleurs
435, rue James Sud
Bureau 335, 3e étage
Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7

BUREAU DE TIMMINS

Bureau des conseillers des travailleurs
60, avenue Wilson
Bureau 303, 3e étage
Timmins (Ontario) P4N 2S7

BUREAU D'ELLIOT LAKE

Bureau des conseillers des travailleurs
50, promenade Hillside Nord
Elliot Lake (Ontario) P5A 1X4

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE SUDBURY

Bureau des conseillers des travailleurs
159, rue Cedar
Bureau 304
Sudbury (Ontario) P3E 6A5

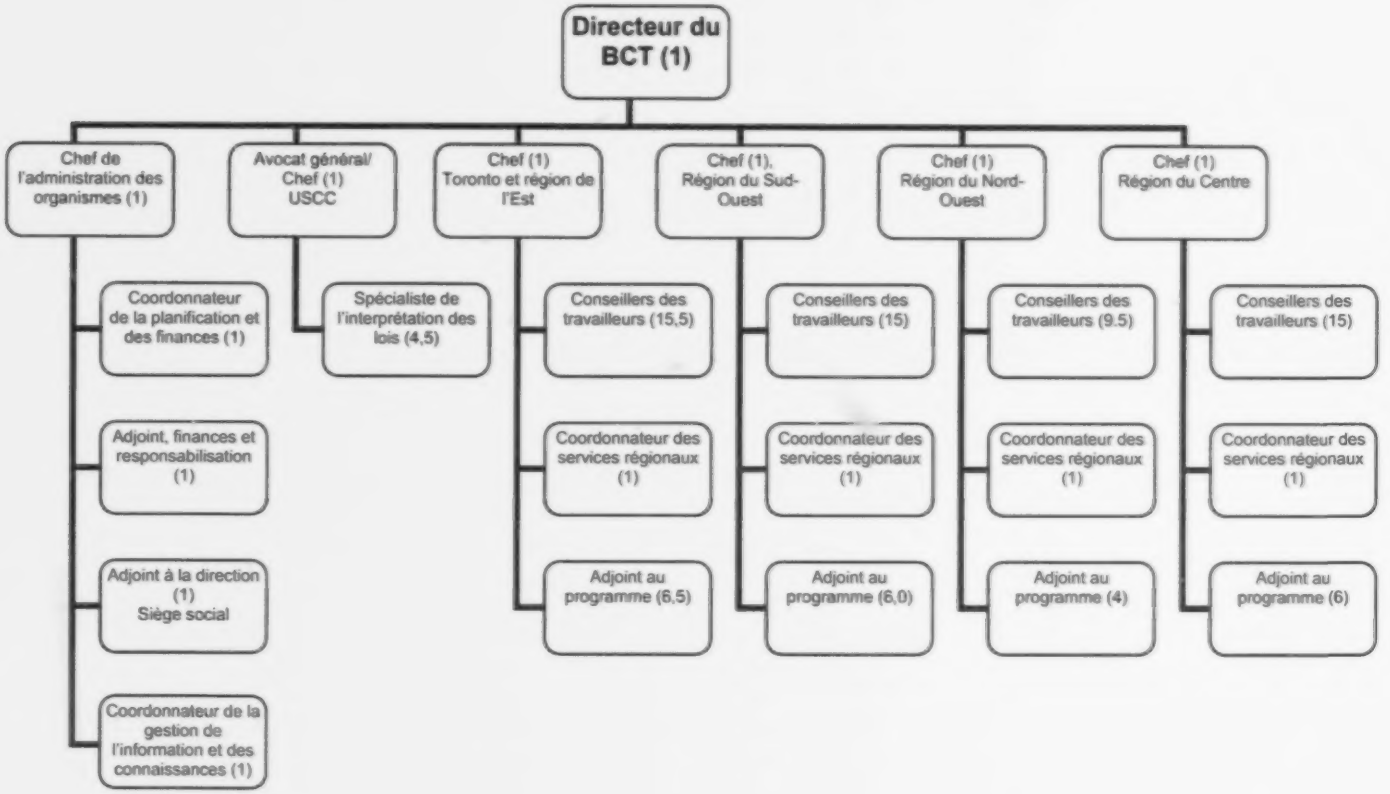
BUREAU DE DOWNSVIEW

Bureau des conseillers des travailleurs
1201, avenue Wilson
Édifice C, Bureau 125
Downsview (Ontario) M3M 1J8

BUREAU DE WATERLOO

Bureau des conseillers des travailleurs
155, promenade Frobisher
Unité G (213)
Waterloo (Ontario) N2V 2E1

ANNEXE E – ORGANIGRAMME


Directeur du BCT (1)
Chef de l'administration des organismes (1)
Avocat général/ Chef (1) USCC
Chef (1) Toronto et région de l'Est
Chef (1), Région du Sud-Ouest
Chef (1) Région du Nord-Ouest
Chef (1) Région du Centre
Coordonnateur de la planification et des finances (1)
Adjoint, finances et responsabilisation (1)
Adjoint à la direction (1) Siège social
Coordonnateur de la gestion de l'information et des connaissances (1)
Spécialiste de l'interprétation des lois (4,5)
Conseillers des travailleurs (15,5)
Coordonnateur des services régionaux (1)
Adjoint au programme (6,5)
Conseillers des travailleurs (15)
Coordonnateur des services régionaux (1)
Adjoint au programme (6,0)
Conseillers des travailleurs (9.5)
Coordonnateur des services régionaux (1)
Adjoint au programme (4)
Conseillers des travailleurs (15)
Coordonnateur des services régionaux (1)
Adjoint au programme (6)

RÉPARTITION DU PERSONNEL DU BCT EN 2010-2011 = 97 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)